

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penggunaan kartu plastik di Indonesia masih relatif baru yaitu sekitar tahun delapan puluhan. Dengan dikeluarkannya keputusan menteri keuangan nomor 1251/KMK.013/1998 tanggal 20 Desember telah mengubah peta pembayaran kartu kredit semakin luas dan digolongkan sebagai kelompok usaha jasa pembiayaan. Kartu kredit merupakan kartu yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi keuangan yang cara pelunasan atau pembayarannya dapat dilakukan secara keseluruhan atau dengan *minimum payment* sehingga dikenakan bunga terhadap lamanya waktu pembayaran.

Menyadari hal ini, Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya berupaya untuk terus memberikan kepuasan kepada nasabahnya dalam meningkatkan keunggulan yang kompetitif melalui inovasi berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan nasabah pada produk dan jasa. Aplikasi kartu kredit diterbitkan oleh Bank Mandiri dengan melakukan *co-branding* (kerjasama) dengan PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk (yang untuk selanjutnya bersama-sama disebut bank). Sehingga fasilitas *transfer balance* pada kartu kredit BTN tidak berlaku untuk kartu kredit Bank Mandiri.

Dengan melakukan penelitian di Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya, dapat menjawab rumusan masalah yang dibuat antara lain :

1. Mengetahui persyaratan dan ketentuan yang harus dipenuhi calon *carholder* yang akan melakukan pembukaan kartu kredit.
2. Mengetahui alur pembukaan kartu kredit.
3. Mengetahui alur penggunaan kartu kredit dalam bertransaksi.
4. Mengetahui jenis dan fasilitas yang ada pada kartu kredit.
5. Mengetahui manfaat yang didapatkan oleh *card holder* yang menjadi nasabah Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
6. Mengetahui biaya yang timbul pada penggunaan kartu kredit.
7. Mengetahui tata cara pembayaran kartu kredit pada Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
8. Mengetahui alur penutupan kartu kredit di Bank Tabungan Negara cabang Surabaya.
9. Mengetahui hambatan yang timbul berkenaan dengan kartu kredit dan alternatif pemecahan masalah terkait hambatan yang timbul.

Secara garis besar meskipun kartu kredit BTN tergolong baru (tahun 2009) mereka dapat memberikan fitur-fitur menarik yang tidak kalah dengan kartu kredit bank lain. Bahkan pion reward (prima poin) kartu kredit BTN dapat ditukarkan dengan cicilan KPR sesuai dengan ketentuan dan syarat bank. Fitur ini menjadi pembeda kartu kredit BTN dan kartu kredit bank lain.

## 5.2 Saran

Beberapa hambatan yang timbul terhadap kartu kredit Bank Tabungan Negara Cabang Surabaya membutuhkan solusi atau alternatif pemecahan masalah. Berikut adalah saran untuk alternatif lain pemecahan masalah dari hambatan yang timbul atas transaksi kartu kredit :

1. Untuk meminimalisir adanya *card holder* yang terlambat membayar tagihan atas kartu kreditnya, maka bank sebaiknya menghubungi *card holder* saat jatuh tempo atau 15 hari setelah tanggal terima *billing statement* kepada *card holder* untuk mengingatkan bahwa adanya tagihan kartu kredit yang belum dibayar oleh yang bersangkutan.
2. Untuk tagihan kartu kredit yang macet, pihak bank sebaiknya memperketat prosedur dan proses pada penerbitan kartu kreditnya dan mungkin juga dapat dilakukan survei terhadap alamat nasabah agar ketika *card holder* berada pada golongan yang macet, pihak bank dapat melakukan penagihan.
3. Untuk *card holder* yang sering melampaui limit kartu kredit maka pihak bank sebaiknya menawarkan untuk menaikkan limit kartu kreditnya selama ketentuan penghasilan *card holder* masih memenuhi persyaratan.
4. Bank Tabungan Negara belum memiliki mesin EDC sendiri sehingga *card holder* yang bertransaksi dengan kartu kredit BTN menggunakan mesin EDC yang telah tersedia di *merchant*. Hal ini kurang efektif karena jika mesin EDC tersebut mengalami trouble maka nasabah tidak dapat segera mengambil tindakan. Bank BTN sebaiknya memiliki mesin

EDC sendiri agar jika terjadi trouble, maka pihak Bank BTN dapat segera ambil tindakan untuk mengirim tenaga ahli agar alat tersebut dapat berfungsi kembali.

5. Meski belum memiliki mesin EDC, pihak bank juga melakukan sosialisasi pengoperasian mesin tersebut kepada pegawai toko selama satu hari. Namun terkadang kecepatan pemahaman yang berbeda seharusnya dapat diantisipasi pihak bank dengan memberikan pelatihan tambahan hingga pegawai toko tersebut mengerti.
6. Untuk mengantisipasi adanya keterlambatan waktu penyerahan kartu kredit kepada *card holder*, maka pihak bank sebaiknya melakukan verifikasi secara menyeluruh dan menghubungi atau konfirmasi kepada nasabah ketika proses pengiriman sedang berlangsung agar kendala seperti nasabah yang tidak ada di tempat atau tidak kooperatif dapat dihindari.
7. Untuk penanganan komplain dari pusat yang lama, selain melakukan *follow up* kepada pihak terkait sebaiknya pihak bank menghubungi nasabah juga secara berkala agar nasabah mendapatkan kepastian.

## DAFTAR RUJUKAN

Budi Santoso, Totok dan Sigit Triandaru. 2006. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Edisi Kedua. Jakarta: Salemba Empat.

Dendawijaya Lukman. 2005. *Manajemen Perbankan*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Jopie Yusuf, 1996. Account Officer. Edisi Ketiga. Hal ke Lima, Jakarta: UPP AMP YKPN

Kasmir. 2007. *Dasar-Dasar Perbankan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Republik Indonesia. 1998. *Undang-undang No. 10/1998 Tentang Perubahan UU. No. 7/1992 Tentang Perbankan*.

Subagyo,dkk. 2005. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Undang-Undang RI No. 10 Tahun 1998 Tentang *pokok-pokok perbankan*, Jakarta: Mitra Handayani..

(<http://h3r1y4d1.wordpress.com/2012/04/05/peranan-perbankan-dan-perekonomian-indonesia/>)

([www.wikipedia.com](http://www.wikipedia.com))